

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение развития территорий



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
**Деловые коммуникации БЗ.Б.5**

Направление подготовки: 081100.62 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Региональное управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Хабибрахманова Р.Р.

**Рецензент(ы):**

Глебова И.С.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 8108125714

Казань

2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Хабибрахманова Р.Р. кафедра государственного и муниципального управления Отделение развития территорий ,  
Rezeda.Bogaveeve@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Деловые коммуникации" являются: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.5 Профессиональный" основной образовательной программы 081100.62 Государственное и муниципальное управление и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.5 Профессиональный" основной образовательной программы 081100.62 Государственное и муниципальное управление. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина "Деловые коммуникации" относится к обязательным дисциплинам направления "Государственное и муниципальное управление". Для успешного освоения содержания курса необходимы знания в области социологии и философии, а также основ психологии и менеджмента. Данный курс формирует базовые представления слушателей об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений. Курс формирует исходные представления студентов для облегчения восприятия и освоения ими последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

Данный учебный курс включает значительный объем самостоятельной работы, включая освоение основной и дополнительной литературы. Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и бесконфликтного делового общения.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способностью и готовностью к личностному и профессиональному самосовершенствованию, саморазвитию, саморегулированию, самоорганизации, самоконтролю, к расширению границ своих профессионально-практических познаний; умением использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК-16 (общекультурные компетенции)	владением навыками самостоятельной, творческой работы; умением организовать свой труд; способностью порождать новые идеи, находить подходы к их реализации
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
ПК-30 (профессиональные компетенции)	умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание
ПК-37 (профессиональные компетенции)	владением медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур
ПК-51 (профессиональные компетенции)	умением эффективно взаимодействовать с другими исполнителями
ПК-51 (профессиональные компетенции)	умением эффективно взаимодействовать с другими исполнителями

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- понятия "общение", "коммуникация", "деловая коммуникация", "коммуникационный процесс";
- виды и функции общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- вербальные и невербальные средства коммуникации;
- язык жестов в деловом общении;
- правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;
- приемы и виды активного слушания;
- особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.

2. должен уметь:

- давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи;
- различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
- преодолевать речевые барьеры при общении;
- задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
- использовать приемы активного слушания;
- эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений.

3. должен владеть:

- основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
- владеть знаниями об имидже делового человека;
- навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные теоретические знания и компетенции на практике.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Этика как наука. История этических учений	5	1	2	2	0	домашнее задание
2.	Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние	5	2	2	2	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения	5	3-4	4	4	0	домашнее задание
4.	Тема 4. Коммуникации в процессе общения	5	5-6	4	4	0	контрольная работа
5.	Тема 5. Этикет и этика делового общения	5	7	2	4	0	деловая игра
6.	Тема 6. Этикет ведения делового совещания	5	8-9	4	4	0	творческое задание
7.	Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров	5	10-11	4	4	0	домашнее задание
8.	Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России	5	12-13	4	4	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

## **Тема 1. Этика как наука. История этических учений**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Этика как практическая философия. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв. Современное состояние этики

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие этики. морали, нравственности 2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения. 3.Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв. 4. Современное состояние этики

## **Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие культуры. Человек как творец культуры и творение культуры. Функции культуры в обществе. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1.Понятие культуры. 2. Человек как творец культуры и творение культуры. 3.Функции культуры в обществе. 4.Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

## **Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Принципы организации восприятия. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Принципы организации восприятия. 2.Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления. 3.Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

## **Тема 4. Коммуникации в процессе общения**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Структура коммуникации и ее принципы. Коммуникативная культура в деловом общении. Барьеры общения и пути их преодоления. Невербальная культура делового общения

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Структура коммуникации и ее принципы. 2. Коммуникативная культура в деловом общении. 3.Барьеры общения и пути их преодоления. 4.Невербальная культура делового общения

## **Тема 5. Этикет и этика делового общения**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие и виды этикета. Деловой этикет. Культура приветствия и представления. Деловая беседа как форма делового общения

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Понятие и виды этикета. 2.Деловой этикет. 3.Культура приветствия и представления. 4.Деловая беседа как форма делового общения

## **Тема 6. Этикет ведения делового совещания**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Подготовка и проведение делового совещания. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий на деловом совещании.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1.Подготовка и проведение делового совещания. 2. Ведение делового совещания. 3.Организация и ведение дискуссий.

## **Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Виды и функции переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятной ситуации.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Виды и функции переговоров. 2.Порядок ведения переговорного процесса. 3. Техника ведения переговоров. 4.Ведение переговоров в неблагоприятной ситуации.

### **Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России**

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса. Компоненты этики предпринимательства. Взаимоотношения бизнеса и государства. Социальная ответственность бизнеса. Социальная ответственность бизнеса в России

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса. 2.Компоненты этики предпринимательства. 3.Взаимоотношения бизнеса и государства. 4.Социальная ответственность бизнеса в России

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Этика как наука. История этических учений	5	1	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
2.	Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние	5	2	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
3.	Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения	5	3-4	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
4.	Тема 4. Коммуникации в процессе общения	5	5-6	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
5.	Тема 5. Этикет и этика делового общения	5	7		4	деловая игра
				подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
6.	Тема 6. Этикет ведения делового совещания	5	8-9	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
7.	Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров	5	10-11	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
8.	Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России	5	12-13	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
	Итого				54	

### **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

- лекции
- семинары



- деловая игра
- разбор кейсов (выполнение творческого задания)

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Этика как наука. История этических учений**

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие этики. морали, нравственности
2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения.
3. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв.
4. Современное состояние этики

### **Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние**

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие культуры.
2. Человек как творец культуры и творение культуры.
3. Функции культуры в обществе.
4. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

### **Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения**

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Принципы организации восприятия.
2. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления.
3. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### **Тема 4. Коммуникации в процессе общения**

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Понятие этики. морали, нравственности
2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения.
3. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв.
4. Современное состояние этики
5. Понятие культуры.
6. Человек как творец культуры и творение культуры.
7. Функции культуры в обществе.
8. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.
9. Принципы организации восприятия.
10. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления.
11. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### **Тема 5. Этикет и этика делового общения**

деловая игра , примерные вопросы:

"Этика делового общения в разных странах" Группа делится на 4 подгруппы. Каждой подгруппе дается определенная страна (США, Япония, Китай, Германия). Задача: рассказать или продемонстрировать другим группам основные особенности и правила делового общения в данной стране.

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие и виды этикета.
2. Деловой этикет.
3. Культура приветствия и представления.
4. Деловая беседа как форма делового общения

### **Тема 6. Этикет ведения делового совещания**

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Подготовка и проведение делового совещания.
2. Ведение делового совещания.
3. Организация и ведение дискуссий.

творческое задание , примерные вопросы:

Подготовить документы для проведения делового совещания по вопросам городского развития с участием Мэра г. Казани

### **Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров**

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Виды и функции переговоров.
2. Порядок ведения переговорного процесса.
3. Техника ведения переговоров.
4. Ведение переговоров в неблагоприятной ситуации.

### **Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России**



3. Тангалычева Р.К. Теория и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации. - СПб.: Алетейя, 2012 - 247 с.

[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3389&In=ru&search\\_query=%D0%B4%D0%B5%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3389&In=ru&search_query=%D0%B4%D0%B5%D0%)

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Официальный сайт журнала ?Российский экономический журнал? - <http://lib.ieie.nsc.ru/Magazin/Rr5.htm>

Официальный сайт журнала ?Российское предпринимательство? - [http://creativeconomy.ru/mag\\_rp](http://creativeconomy.ru/mag_rp)

Официальный сайт журнала ?Секрет фирмы? - <http://www.kommersant.ru/sf>

Официальный сайт журнала ?ЭКО? - <http://econom.nsc.ru/eco>

Официальный сайт экономического журнала Высшей школы экономики - [http://www.hse.ru/journals/journals\\_econom.shtml](http://www.hse.ru/journals/journals_econom.shtml)

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Деловые коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 081100.62 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки Региональное управление .

Автор(ы):

Хабибрахманова Р.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Глебова И.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.